





اساسيات

خدمة العملاء



اللجنة الوطنية للإنتخابات 2015

أغسطس 2015

اللجنة الوطنية للإنتخابات



#صوت للإمارات
تابعونا على uaeelection@

صوّت للإمارات

لمزيد من المعلومات عن إنتخابات المجلس الوطني الإتحادي
يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.uaenec.ae أو الإتصال بمركز الإتصال على الرقم 600500005

اللجنة الوطنية الإنتخابات 2015





الإنطباع الأول



- عامل كما تُحِب أن تُعامَلْ ؛
- إذا أردت أن يحبك أحد، فأحب غيرك،
- وإذا أردت أن يـــوقرك أحـــد، فـــوقر غيرك،
- وإذا أردت الشكر، فاشكر غيرك،
- وإذا أردت التقدير، فقدر غيرك،
- وإذا أردت أن يســـتمع النـــاس إليـــك ليفهموك، فاستمع إليهم لتفهمهم أولاً







الابتسامة





- أسمعهم ما يحبون من ترحيب وتحية.
- اجعل لابتسامتك صوتاً يُسمع

اللجنة الوطنية للانتخابات 2015





الاستماع الجيد





- **الأستماع الجيد**
  - ابعد جميع المشوشات
  - استمع الى اشارات وصوت المتحدث
  - اخبره بأنك فهمت ما يريده





قيمة الوقت (انت لست سلحفاة)



- انجز أعمالك في اسرع وقت ممكن .
- لا تضيع وقتك في امور خارج اختصاصك.







لست الرجل الخارق



- ان لم تستطع فليس ذلك معنى نهاية العالم
- لايوجد شخص يعرف كل الأمور



اللجنة الوطنية للانتخابات 2015





كلمة «لا أعرف»ليست في معجمك



YES

NO

DON'T KNOW

- صحيح انك لست الرجل الخارق لكنك حسن التصرف
- لا تجعل العميل يسألك « اذا لماذا انت هنا؟»





استعمل جميع ادواتك



- لـــديك الخبـــرة والمعرفـــة، والإنترنـــت، لـــديك الخبراء في الموضـــوع، زملائك في العمـــل، وأي شيء آخر تحتاج إليه من أجل الحصول على جوابهم.







لا تغضب





- عند الغضب ، قد يكون كلامك صحيحاً ولكن اسلوبك خاطئاً.
- لا تعتبر الموضوع شخصياً فلست في حرب مع العميل.
- تذكر لماذا سألك العميل؟



طول بالك





اللجنة الوطنية للانتخابات 2015



- دائماً خذ نفس عميق.
- العميل في بعض الأحيان قد لا يعرف، لذلك عليك أن تعلمه.





لا تخف





- نحن معك وحولك نسعى لنحقق نفس الهدف.
- اطلب المساعدة ممن حولك في حالة الحاجة.

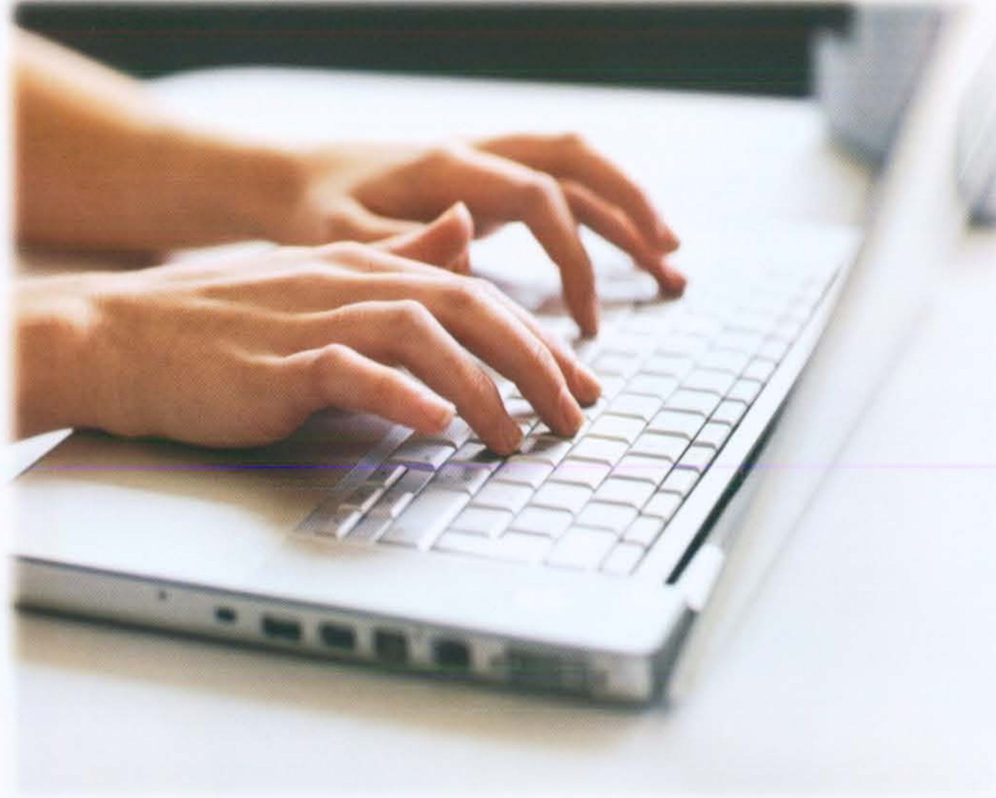
اللجنة الوطنية للانتخابات 2015







وثق ما عملته



- توثيق المشكلة والحلول مهمة لك وللعميل .
- تأكد من التوثيق بشكل واضح ولا تنسى صغائر الأمور.
- زملاءك في العمل قد يحتاجون لمثل هذه المعلومات .





ثق بنفسك





- ثق بنفسك فبإمكانك انجاز مهمتك أفضل مما تتوقع.
- قدراتك أكبر مما تتوقع.

اللجنة
الوطنية
للانتخابات
2015





أوفي بوعدك





- عندما توعد العميل أوفي بوعدك وقدم أفضل ما تستطيع.
- العميل لا ينسى صنائع المعروف

اللجنة
الوطنية
للانتخابات
2015





ليكن كلامك





- من فضلك !
- لو سمحت !
- شكراً لتعاونك معنا .

اللجنة
الوطنية
للانتخابات
2015





الانتظار صعب





- لا تترك العميل ينتظر أكثر من اللازم.
- اخبره مـاذا سـتعمل في حالـة تركه ينتظر.
- احذر نسيانه



الوداع ..





اللجنة
الوطنية
للانتخابات
2015



بالسرور والفرحة تختم المعاملة





ختاماً..





وفقنا الله وإياكم.
لخدمة اماراتنا.
الحبيبة